

Société d'assurance publique du Manitoba

# plan des services en français

Avril 2023 à mars 2028



# Table des matières

1. Aperçu .....	3
2. Réalisations et accomplissements.....	4
3. Possibilités et défis.....	6
4. Engagement, responsabilité et action .....	6
5. Feuille de route.....	9
6. Processus de rétroaction .....	13
7. Signalement.....	13

*D'autres formats de ce document sont offerts sur demande.  
This document is also published in English.*

# 1. Aperçu

La Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM) est une société d'État provinciale qui offre ses services aux Manitobains depuis 1971. Nous avons pris en charge un plus large éventail de services en 2004, lorsque nous avons fusionné l'immatriculation des véhicules et des conducteurs dans nos activités. La Société est régie par la *Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba* et la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*.

Les produits et services de la SAPM sont offerts à partir de centres de service et de règlement de sinistres dans 12 collectivités et d'environ 300 agents Autopac au Manitoba.

## Notre mission

Un service et une protection sans égal, des tarifs abordables et des routes plus sûres grâce à une assurance automobile publique.

## Notre vision

Le fournisseur de produits d'assurance automobile et de services de conduite digne de la confiance de chaque Manitobain.

## Notre vision

En tant qu'assureur automobile public, nous avons la responsabilité envers tous les Manitobains de leur fournir de la valeur ajoutée en favorisant une culture de l'excellence. Nous y parvenons grâce à nos quatre valeurs fondamentales :

- Viser l'excellence
- Offrir de la valeur aux Manitobains
- Faire ce qui est juste
- Investir dans les personnes

## Ce Régime

En 2016, le gouvernement du Manitoba a adopté la *Loi sur l'appui à l'épanouissement de la francophonie manitobaine* (la Loi) afin d'établir un cadre législatif officiel pour favoriser l'épanouissement de la francophonie manitobaine et pour appuyer son développement. Conformément à la loi, la SAPM a élaboré son propre régime et les documents qui l'accompagnent, décrivant son engagement à fournir des services en français (SEF) à ses clients et parties prenantes.

Ce régime pluriannuel souligne les réalisations, ainsi que les travaux en cours et futurs, visant à améliorer la prestation de SEF. Il a été créé en décembre 2018 et révisé en avril 2024.

## 2. Réalisations et accomplissements

La Société d'assurance publique du Manitoba s'est engagée à fournir des SEF à ses clients et intervenants conformément aux exigences de la Loi et de la politique provinciale officielle sur les SEF. La SAPM s'efforce de répondre à toutes les demandes de services en français des clients, qu'elles soient écrites ou verbales. En outre, ces services doivent être disponibles, facilement accessibles et d'une qualité et d'une rapidité comparables à celles des services offerts en anglais.

Nous nous engageons auprès de tous les Manitobains à fournir des produits et des services dans les deux langues officielles, à l'endroit et au moment où nos clients en ont besoin. Notre Régime stratégique pluriannuel SEF souligne l'engagement de la Société à améliorer constamment ses compétences et ses capacités en matière de SEF et à se conformer aux lois et aux politiques provinciales pertinentes.

Les priorités de la SAPM en matière de SEF comprennent la gouvernance, les activités de promotion et de sensibilisation, la fourniture de SEF dans le cadre de l'offre active et la coopération avec la communauté francophone. En plus d'être sur la bonne voie pour atteindre les objectifs du régime précédent, voici quelques-unes de nos réalisations à ce jour.

### Gouvernance

- Malgré les nombreux défis et difficultés posés par la pandémie de COVID-19, la SAPM et le Comité de travail sur les SEF établi ont fièrement progressé dans l'amélioration de leur prestation et dans la satisfaction des besoins de la communauté francophone du Manitoba.
- Le comité de travail se concentre sur une croissance régulière et sur le respect des exigences de la loi et de la politique provinciale en matière de SEF. Ce comité est responsable de l'élaboration des éléments spécifiques du Régime SEF de la société et est composé de représentants des secteurs d'activité de l'ensemble de la société.
- La SAPM a mis en place une politique d'entreprise sur les SEF qui souligne notre engagement à offrir des services en français facilement et facilement accessibles, en temps opportun et de qualité comparable à ceux offerts en anglais.

### Accès au personnel bilingue

- Chemin St. Mary's est le centre de services désigné bilingue de la Corporation, car il est situé dans une région désignée bilingue – une région où se concentre une importante population francophone et où les services fournis par le gouvernement du Manitoba doivent être offerts dans les deux langues officielles.
- Notre Centre de contact, ainsi que nos Centres de services de Steinbach, Portage et Dauphin, ont également des postes désignés bilingues car ils sont situés dans des communautés francophones à proximité de zones désignées bilingues et fournissent des services à une importante clientèle francophone.
- Dans l'esprit de la Loi et de la politique des SEF, la Société est en mesure d'offrir des services en français à l'extérieur de ces zones désignées.
- En 2019, la SAPM a procédé à un audit et à une évaluation des besoins ainsi qu'à un examen approfondi pour déterminer le nombre et les types de postes à désigner aux fins de la prestation de services en français. La vérification comprenait un sondage auprès de tous les services et a fait ressortir de nombreuses améliorations, comme le suivi électronique, la déclaration automatisée et les plans d'urgence nouveaux ou améliorés.

## Accès aux renseignements et aux sites Web bilingues

- Nous nous assurons que les affiches, les brochures et la documentation sont disponibles dans les deux langues officielles.
- Le site Web de la SAPM offre du contenu en français et en anglais.
- Un outil de recherche sur le site Web de la SAPM (mpi.mb.ca) a été mis à jour pour identifier tous les courtiers qui offrent des services en français complets ou partiels. L'outil identifie également les ateliers de réparation de vitres et les auto-écoles qui offrent des services en français.
- Un examen complet des communications avec les clients (formulaires et lettres) a mené à la traduction de plus de 130 communications afin d'améliorer l'expérience client et les communications en français.
- La Société continue d'offrir des promotions de sécurité routière à l'Halloween, en fournissant des insignes clignotants que les enfants peuvent porter pendant les tours de passe-passe pour rester visibles. Ces insignes clignotants sont distribués avec un régime de leçon bilingue aux écoles et une lettre bilingue aux parents qui fournit des conseils en matière de sécurité routière pour aider à assurer la sécurité des enfants à l'Halloween.

## Répondre aux besoins de la collectivité francophone

- Nous continuons de collaborer et d'établir des relations de travail positives avec la communauté et les organismes francophones afin d'appuyer, d'aider et de mieux comprendre leurs besoins en lien avec la prestation de SEF par la Société.

### 3. Possibilités et défis

Malgré les nombreux défis et difficultés posés par la pandémie de COVID-19, la Société d'assurance publique du Manitoba a terminé le travail requis pour atteindre la plupart des résultats projetés établis dans notre ancien Régime stratégique pluriannuel pour les SEF. À l'instar d'autres organismes du secteur public, la Société fait face à des défis pour ce qui est de fournir un niveau élevé de services en français. Ces défis incluent le recrutement, la formation et la rétention des employés bilingues, le suivi et la déclaration pour identifier les possibilités d'amélioration et une meilleure compréhension des priorités francophones.

### 4. Engagement, responsabilité et action

La Société d'assurance publique du Manitoba s'est engagée à fournir des SEF à ses clients et intervenants conformément aux exigences de la Loi et de la politique provinciale officielle sur les SEF.

Dans l'ordre visant à souligner l'engagement de la Société, une déclaration d'engagement officielle a été élaborée. Cela renforce l'importance de fournir des SEF dans toute la mesure du possible.

Un cadre de responsabilité a également été élaboré. Le cadre est enraciné dans les valeurs fondamentales de la SAPM et décrit les principaux domaines sur lesquels nous nous concentrons pour offrir des niveaux constamment élevés de services en français et pour améliorer continuellement nos capacités en matière de SEF.



*Photo de la signalisation bilingue du Centre de services du chemin St. Mary's.*



## Déclaration d'engagement

La Société d'assurance publique du Manitoba s'engage à fournir des services en français à ses clients et à ses intervenants, conformément aux exigences de la *Loi sur l'amélioration et l'appui à la communauté francophone* et à la politique provinciale officielle sur les services en français.

Grâce à une vigilance constante et à une amélioration continue, la Société s'efforcera de répondre à toutes les demandes de services en français des clients, qu'elles soient écrites ou verbales. En outre, ces services doivent être disponibles, facilement accessibles et d'une qualité et d'une rapidité comparables à celles des services offerts en anglais.

## Cadre de responsabilité

Le cadre de travail de la Société en matière de services en français prend sa source dans les valeurs de base de cette dernière :

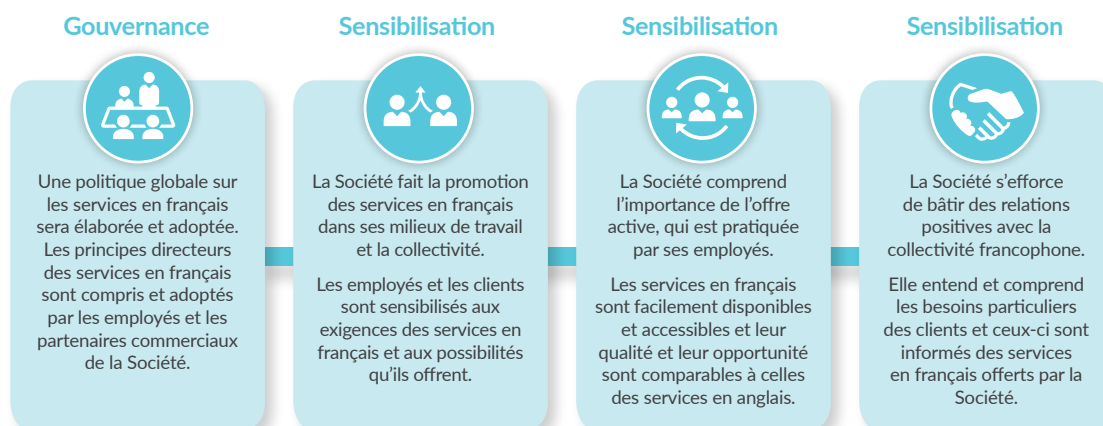
- Viser l'excellence
- Offrir de la valeur aux Manitobains
- Faire ce qui est juste
- Investir dans les personnes

À la lumière de ces valeurs, nous nous tenons responsables devant tous les Manitobains de fournir les produits et les services dont ils ont besoin et auxquels ils s'attendent. Nous les fournissons à nos clients et à nos parties prenantes dans les deux langues officielles, où et quand ils en ont besoin.

Grâce à l'élaboration et à la mise en œuvre du Régime stratégique pluriannuel de services en français de la Société d'assurance publique du Manitoba, la Société s'engage à améliorer continuellement ses compétences et ses capacités en matière de SEF et à respecter les lois et les politiques provinciales pertinentes.

Le Régime stratégique a mis sur pied un comité officiel des SEF, composé de membres de tous les principaux secteurs d'activité de l'assurance publique du Manitoba et des secteurs d'impact des SEF. Grâce au comité et à l'appui des plus hauts échelons de la Société, la Société d'assurance publique du Manitoba est en mesure d'améliorer davantage ses services en français et son engagement auprès de la communauté des SEF afin de mieux répondre aux besoins de la communauté francophone du Manitoba de façon continue.

Pour atteindre cet objectif, le régime stratégique d'assurance publique du Manitoba met l'accent sur quatre éléments clés :



## Politique sur les services en français et directive ministérielle

La SAPM a élaboré une politique générale sur les services en français et une directive connexe sur l'entreprise. À mesure que des points à améliorer ou des défis seront cernés, des politiques et procédures supplémentaires seront élaborées et mises en œuvre.

Elles visent à guider la Société et ses employés dans l'examen des responsabilités et des exigences des SEF.

### Offre active

Le concept de l'offre active constitue un pilier clé de la politique provinciale sur les SEF. L'offre active exige que la société fasse connaître la disponibilité de ses services dans les deux langues officielles et qu'elle crée un environnement dans lequel le public se sente parfaitement à l'aise pour traiter avec la SAPM en anglais ou en français.

#### L'offre active signifie :

- Offrir un service de qualité dans la langue officielle du choix du client.
- En rendant ce service évident, facilement accessible et facilement accessible au client.
- Fournir un service comparable dans les deux langues officielles pour toutes les communications orales, écrites et électroniques.

L'affichage officiel de l'offre active est en place dans les centres de services qui offrent des services complets ou partiels en français.

Une formation de perfectionnement sur l'offre active a été lancée en 2023 à tous les employés et continue d'être offerte à tous les nouveaux employés.





## 5. Feuille de route

Afin de s'acquitter des responsabilités qui lui incombent en vertu de la loi et de la politique actuelle en matière de services en français, la SAPM a préparé son deuxième Régime stratégique pluriannuel pour les services en français. Le régime actuel a été approuvé par le gouvernement et publié en 2024.

Il s'agit d'une feuille de route qui indique comment la société continuera à assurer un service de qualité dans la langue officielle choisie par le client. Pour atteindre cet objectif, le régime prévoit un certain nombre d'étapes. Le régime est révisé annuellement et mis à jour au besoin.

Notre objectif est de faire en sorte que tous les milieux de travail de la SAPM soient confortables pour soutenir le concept de l'offre active, des endroits où tant les clients que les employés sont entièrement à l'aise lorsqu'ils interagissent en anglais ou en français. Créer un environnement qui offre un service d'offre active de qualité est un processus continu à long terme. L'accessibilité est un processus continu à long terme, mais le succès dépend aussi du maintien et de l'atteinte d'objectifs réels à court terme.

Le régime suivant reflète une approche pluriannuelle visant à améliorer l'environnement de l'offre active chez la SAPM et à s'assurer que la communauté francophone du Manitoba reçoit les services et le soutien dont elle a besoin.

Gouvernance	
Mesures à prendre	Résultats attendus
<p><b>Planification</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir le comité permanent des SEF afin de poursuivre la mise en œuvre et l'examen du régime stratégique et opérationnel quinquennal.</li> <li>• Continuer de faire rapport sur l'état du régime de SEF de la SAPM conformément aux exigences de la Loi.</li> </ul>	<p>Le Comité sur les SEF est un groupe de travail essentiel sur la planification d'entreprise.</p> <p>Les progrès déclarés du régime stratégique pluriannuel de SEF et l'examen annuel aideront la SAPM à atteindre ses objectifs.</p>
<p><b>Politiques sur les services en français</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déclaration d'engagement, politique générale des SEF et directive sur l'entreprise continuent d'être adoptées.</li> <li>• Continuer de respecter la directive sur l'entreprise mise en œuvre relativement aux SEF.</li> <li>• Identifier et s'efforcer de résoudre les problèmes de politique et de procédure des départements liés à la mise en œuvre complète de la politique de SEF.</li> </ul>	<p>Les principes directeurs continuent d'être adoptés.</p> <p>Les employés connaissent la politique des SEF et le concept de l'offre active et appuient la mise en œuvre du régime.</p>
<p><b>Collaboration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborer avec d'autres organismes publics, le gouvernement et les sociétés d'État pour élaborer des stratégies visant à régler les problèmes liés aux SEF.</li> </ul>	<p>Les sociétés d'État et les autres organismes publics collaborent pour élaborer des stratégies et traiter les questions liées aux SEF. Pratiques exemplaires partagées.</p>

## Activités de promotion et de sensibilisation

Mesures à prendre	Résultats attendus
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accroître la promotion et donner accès à plus de ressources de communication interne et de formation en français.</li> <li>• Améliorer les sites internes centralisés et développer lexicque terminologique pour les employés bilingues.</li> </ul>	<p>Les employés bilingues disposent de ressources de formation en cours d'emploi et d'information bilingue pour les aider à maintenir leurs compétences en français et à renforcer leur confiance.</p> <p>Un accès centralisé à l'information en français est facilement accessible aux employés bilingues afin d'offrir un meilleur service aux clients francophones.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuer de promouvoir le matériel et l'information externes en français, comme les présentations sur la sécurité routière et le site Web externe, y compris tout le contenu sur les carrières.</li> <li>• Améliorer le suivi et la déclaration des informations externes mises à la disposition des clients sur le site Web et dans la publicité.</li> </ul>	<p>Les communications externes sont facilement accessibles aux clients francophones et de qualité comparable à celle de l'anglais.</p> <p>Des données importantes sont disponibles pour aider à identifier les lacunes et les possibilités d'amélioration de l'accès aux communications en français et à l'information sur la sécurité routière pour la communauté francophone.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuer de travailler avec le Comité des SEF et d'autres groupes de travail.</li> </ul>	<p>Le coordonnateur des SEF collabore avec le Comité des SEF, les groupes de travail et les employés pour promouvoir les principes et les obligations des SEF.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accroître la promotion des occasions d'encourager les employés à participer et/ou à faire du bénévolat pour des activités culturelles francophones.</li> </ul>	<p>Identifier les occasions d'engagement des employés dans la communauté francophone.</p>

## Prestation de services en français dans le contexte de l'offre active

Mesures à prendre	Résultats attendus
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir de la formation sur les SEF dans le contexte de l'offre active.</li> </ul>	<p>Accroître la sensibilisation des employés à la prestation de SEF dans le contexte de l'offre active.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer le régime et les lignes directrices pour établir l'orientation des nouveaux employés et des titulaires d'un poste désigné concernant les SEF dans le contexte de l'offre active.</li> </ul>	<p>Les nouveaux employés désignés reçoivent une orientation propre à leur rôle et sont au courant des exigences, du soutien et des ressources des SEF.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tirer parti de l'audit de 2019 et réaliser un nouvel audit visant à confirmer les besoins en matière de capacité désignée et bilingue après la mise en œuvre du projet Nova. Élaborer des stratégies pour combler les lacunes relevées</li> </ul>	<p>Le document de travail identifie les lacunes et les stratégies pour améliorer la prestation des SEF en permettant aux clients d'accéder aux services dans la langue officielle de leur choix.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examiner les stratégies de recrutement des SEF et les exigences relatives aux postes désignés pour appuyer l'acquisition de talents, la rétention des employés et la possibilité d'accroître la capacité globale bilingue.</li> <li>• Renforcer le soutien et la reconnaissance des employés bilingues.</li> </ul>	<p>Examen terminé et recommandations possibles visant à favoriser la rétention et la reconnaissance des employés ainsi que l'acquisition de talents.</p> <p>Une capacité bilingue accrue aide à l'exécution des postes désignés.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaborer et mettre en œuvre un régime d'action pour répondre aux besoins de formation afin d'aider les employés à maintenir et à développer leurs compétences en français et envisager des solutions de formation personnalisées ou des postes désignés.</li> <li>• Soutenir et encourager les occasions de formation et d'éducation en français afin que les employés puissent pratiquer leur français et garder confiance en leur capacité d'interagir avec les clients francophones.</li> </ul>	<p>Les besoins des SEF sont comblés par une capacité bilingue.</p> <p>Les employés désignés et bilingues peuvent améliorer leurs compétences en français et devenir plus confiants dans la prestation de services en français améliorés.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à ce que tous les nouveaux employés désignés bilingues reçoivent des affiches officielles d'offre active et des insignes d'identification qui sont visibles pour le public dans les centres de services désignés.</li> </ul>	<p>Des services en français sont visibles et disponibles pour les clients francophones.</p> <p>La nature bilingue des centres de services désignés sera évidente.</p>

## Prestation de services en français dans le contexte de l'offre active

Mesures à prendre	Résultats attendus
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveiller et mettre à jour l'inventaire pour s'assurer que les nouvelles enseignes destinées au public sont disponibles en français et en anglais dans les centres désignés et dans les autres services où des postes désignés sont requis.</li> </ul>	<p>La disponibilité des SEF est activement promue auprès de tous les clients au moyen d'affiches bilingues.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuer de travailler avec des tiers fournisseurs pour offrir des sondages en français, tant par téléphone que par l'intermédiaire du site Web de la SAPM.</li> <li>• S'assurer que les nouveaux fournisseurs sont au courant de la prestation de SEF, de l'offre active et de leurs exigences en tant que tiers désignés.</li> </ul>	<p>Les clients peuvent participer à des enquêtes dans la langue officielle de leur choix.</p> <p>Les fournisseurs sont au courant des exigences des SEF et y répondent.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passer en revue le Système de gestion des ressources humaines actuel utilisé pour améliorer le suivi et la déclaration des mises en commun de la capacité bilingue et des succès de recrutement des postes désignés.</li> </ul>	<p>Le rendement opérationnel du recrutement bilingue est mesuré pour mesurer le rendement à long terme du recrutement.</p> <p>Les lacunes et les tendances en matière de recrutement bilingue sont identifiées.</p>

## Coopération avec la communauté francophone

Mesures à prendre	Résultats attendus
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Initier des rencontres et maintenir des relations de travail positives avec les groupes communautaires francophones afin de comprendre les besoins et les priorités en lien avec les SEF de la SAPM.</li> </ul>	<p>Les priorités des intervenants francophones du Manitoba sont entendues et soutenues continuellement.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuer à organiser des réunions et à collaborer avec le Secrétariat aux affaires francophones.</li> </ul>	<p>Relations de travail positives avec le Secrétariat aux affaires francophones.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuer à établir et à améliorer les partenariats et à travailler avec les organisations francophones pour mieux faire sensibilisation les SEF disponibles, promouvoir les possibilités de recrutement bilingue et veiller à ce que l'information et les services bilingues soient disponibles pour soutenir la communauté francophone.</li> </ul>	<p>Travailler avec des organisations francophones pour faire sensibilisation les services et les publications disponibles en français, promouvoir les offres d'emploi bilingues et la coopération avec la communauté francophone.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lancer une consultation publique pour sonder les clients francophones afin de mieux comprendre leurs priorités en matière de SEF.</li> </ul>	<p>Consultation de la communauté francophone du Manitoba sur ses besoins.</p>

## 6. Processus de rétroaction

La SAPM invite les intéressés à lui faire part de leurs commentaires sur son régime de services en français et sur les services qui y sont offerts.

Les commentaires peuvent être formulés par écrit, par téléphone, à l'ATS ou au moyen d'un moyen de communication :

Société d'assurance publique du Manitoba  
Coordonnateur des services en français  
9<sup>e</sup> étage, 234, rue Donald  
Winnipeg, Manitoba R3C 4A4

Téléphone : 204-985-8770 poste 7477  
Numéro non surtaxé : 1-800-665-2410 ATS : 204-985-8832  
Courriel : SEF@mpi.mb.ca

Le coordonnateur des SEF examinera les commentaires ou préoccupations des clients en collaboration avec le Comité de travail des SEF et s'efforcera de trouver une solution appropriée. Une réponse accusant réception de la rétroaction ou de la préoccupation sera fournie dans les deux jours ouvrables.

Ce régime stratégique pluriannuel est disponible en français sur notre site Web ([mpi.mb.ca](http://mpi.mb.ca)) et en formats accessibles sur demande.

## 7. Signalement

Dans le cadre du cycle de planification et d'établissement de déclaration, la Société d'assurance publique du Manitoba fournira au ministre responsable des Affaires francophones un aperçu des réalisations et des progrès accomplis par rapport aux priorités déjà définies, décrira les mesures prises pour se conformer à la Loi et à la politique sur les SEF, et présentera au ministre responsable des Affaires francophones les nouvelles initiatives et les mesures prévues pour l'année à venir. Il s'agira d'un rapport annuel.

L'évaluation annuelle continue de notre régime stratégique pluriannuel permettra à la Société d'examiner nos régimes et d'y apporter des ajustements au besoin.



SOCIÉTÉ D'ASSURANCE  
PUBLIQUE DU MANITOBA